

Pour une meilleure qualité de vie !

La coopérative, c'est pour tout le monde



**COOPÉRATIVE**  
DE SERVICES À DOMICILE  
DE LA MRC DE MONTMAGNY

**COOPÉRATIVE DE SERVICES À DOMICILE DE LA MRC DE MONTMAGNY**

7, RUE SAINT-JEAN-BAPTISTE EST  
MONTMAGNY (QUÉBEC) G5V 1J6

TÉLÉPHONE : 418 248-2433

TÉLÉCOPIEUR : 418 248-4262

**POINT DE SERVICE**

199, rue Bilodeau  
SAINT-FABIEN-DE-PANET

TÉLÉPHONE : 418 249-2433

TÉLÉCOPIEUR : 418 249-2440

SITE INTERNET : [www.coopsd.com](http://www.coopsd.com)

Courriel : [adm@coopsd.com](mailto:adm@coopsd.com)

# Mot du président

Mesdames, Messieurs les membres.

**Membres du personnel cadre et administratif.**

**Membres du personnel préposé aux services à domicile.**

En poste depuis le 27 novembre 2007, à titre de président, suite à un geste de confiance de la part de mes collègues du conseil d'administration, j'ai accepté cette responsabilité dans l'espoir de rallier toutes les forces vives de notre organisation. Ayant une bonne connaissance de tous les dossiers en raison de mon implication au sein de la coopérative depuis plusieurs années et comptant sur l'appui de tous, j'étais enthousiaste à l'idée de contribuer au règlement de nombreux dossiers ouverts et surtout de retrouver le chemin de la rentabilité.

Aujourd'hui, j'aurais aimé pouvoir vous dire que nous avons surmonté nos difficultés, mais ce n'est pas le cas. Nous espérons que ce sera à un prochain rendez-vous. Pour arriver à cela, il nous faut adopter des mesures énergiques et faire appel à la collaboration de tous, membres et personnel dans une grande unité d'action. Votre conseil d'administration a besoin de votre compréhension et de votre soutien surtout par l'utilisation des services et par un haut degré de responsabilisation dans la réalisation de la mission de notre coopérative. Il faut qu'à chaque jour, chacun de nous ait à l'esprit "**Ma coopérative, j'y tiens et je m'y implique**".

Malgré ce qui précède, nous pouvons affirmer que les dossiers ont évolué et qu'il y a eu beaucoup d'activités durant le dernier exercice financier pour en assurer une gestion efficace dans l'intérêt de tous. Afin de donner une image exacte de la situation de notre coopérative et de rétablir avec tous ce lien de confiance indispensable à la bonne marche de notre organisation, nous avons tenu des rencontres d'information et de consultation. Cet exercice a permis de sensibiliser tout le monde aux enjeux prioritaires pour maintenir le développement de la coopérative, développement qui passe par l'utilisation des services par les membres et par la responsabilité des employés à rendre ces services avec qualité, respect et satisfaction. Aussi, cet exercice a également permis de recueillir une foule de renseignements qui nous aideront à bâtir des plans d'action réalistes, efficaces et mobilisateurs pour répondre aux besoins de la clientèle. Évidemment, la situation financière de la coopérative et les dossiers, surtout ceux litigieux, ont été et sont toujours des préoccupations majeures qui nous obligent présentement à concentrer toutes nos énergies à leur règlement, tant du personnel cadre que des membres du conseil d'administration, et cela, tout en s'acquittant de la gestion courante.

## **La situation financière.**

Préoccupation majeure de votre conseil d'administration, s'il en est une. Comme nous l'avons déjà dit antérieurement, la situation financière est critique. Depuis cinq (5) ans, nous avons enregistré des pertes considérables dont les causes principales sont la diminution des heures de services, au-delà de 75000 heures, soit 31400 heures facturables pour les années 2006 et 2007. Nous avons déjà expliqué les facteurs qui ont provoqué cette diminution. Il est important de signaler que toutes les coopératives de services sont confrontées à ce problème. Une autre cause importante est le coût de gestion des dossiers en honoraires professionnels. Environ 275000 \$ ont été consacrés à cet effet depuis quatre (4) ans. Les dossiers litigieux ont coûté 100000\$ parce que nous étions convaincus de la justesse de nos droits. Enfin, d'autres frais ont été nécessaires comme les coûts de la négociation de la première convention collective, dossier ouvert depuis juin 2006 pour un montant de 60 000 \$ environ. Le reste étant des honoraires professionnels pour les états financiers, des travaux sur la fiscalité et des coûts de gestion des finances et des ressources humaines suite aux remplacements d'employés qui ont quitté et dans l'attente de combler ces postes.

Au début de l'exercice financier 2007-2008, nous avons préparé un budget prévoyant un déficit de 96000\$ en tentant au mieux de réduire les dépenses de plusieurs postes et espérant obtenir dans la négociation de la première convention, l'abandon de certains avantages dont les assurances collectives. La décision arbitrale rendue le 9 novembre 2007 avec prise d'effet le 15 novembre suivant a obligé le conseil d'administration à revoir les prévisions budgétaires. Le nouveau budget révisé, tenant compte des augmentations salariales et des avantages sociaux qui en découlent, a démontré un déficit anticipé de 204 787 \$. Les états financiers qui vous seront expliqués au cours des prochaines minutes révéleront un déficit de 202 000 \$ environ. Une note encourageante confirme que la prévision des heures de services s'est maintenue en raison d'une certaine augmentation. Nous aurions pu avoir un meilleur résultat si nous n'avions pas enregistré plus de 7800 heures annulées entre le 1<sup>er</sup> juillet 2007 et le 24 mai 2008. Jusqu'ici, notre coopérative a pu absorber des pertes

importantes depuis 2003 grâce à la réserve générale. Sans que celle-ci soit épuisée, nous n'avons plus le choix. Il faut prendre des mesures énergiques pour redresser la situation. Nous avons déjà réduit notre personnel administratif au strict minimum et ce dernier doit accomplir une surcharge de travail en raison de cette réduction. Il nous faut augmenter les heures de services et revoir la tarification des services à la hausse. Après avoir étudié plusieurs scénarios, le conseil d'administration a résolu d'augmenter la tarification des services de 1,50 \$ de l'heure en vue d'arriver à un budget équilibré. Cette tarification sera maintenue pour l'année 2009-2010, ce qui dégagerait un surplus appréciable. Cette augmentation du tarif horaire sera en vigueur à compter du 1<sup>er</sup> novembre prochain et reviendra à 8,75\$ l'heure, une fois le crédit d'impôt appliqué pour le maintien à domicile des personnes âgées de 70 ans et plus. Aussi l'aide variable de 4,00\$ et plus sera indexée à compter du mois de novembre. Nous avons également augmenté les coûts des frais de gestion du crédit d'impôt de 3,00 \$ à 4,25 \$. Cette hausse n'a aucun impact financier pour nos clients, compte tenu que le crédit d'impôt est passé de 25% à 30% rétroactivement au 1<sup>er</sup> janvier 2008.

## **Les dossiers en cours**

### **La première convention collective**

Dans une lettre datée du 25 juin 2008 que j'adressais au personnel, aux membres et aux clients de la Coopérative relativement à la décision du Tribunal sur la requête en évocation de la décision arbitrale de la convention collective, je vous indiquais que nous étions en attente d'une nouvelle décision de l'arbitre pour déterminer de nouvelles conditions de travail à nos employés et ce en respect avec le jugement rendu.

Des délais, dont la coopérative n'est absolument pas responsable, retardent le règlement final de ce dossier. Par exemple, le délai de 30 jours pour connaître la décision du syndicat à savoir s'il allait appeler de la décision de la Cour Supérieure. On a reçu leur réponse uniquement dans les derniers jours à l'effet de ne pas faire appel de cette décision. Ensuite, après le délai d'appel, l'arbitre ne pouvait rien faire sans mandat du Ministère du Travail, ce qui a occasionné un délai supplémentaire.

Quant à nous, nous n'avons aucune intervention à faire dans ce dossier et nous avons informé l'arbitre que nous sommes en attente de sa décision. Toutefois, le procureur syndical exige la tenue d'une nouvelle audition soulignant qu'il ne sera pas disponible avant le mois de décembre, alors qu'à la Coopérative, nous étions prêts à laisser l'arbitre prendre sa décision rapidement.

Par ailleurs, la Coopérative a fait des offres de règlements qui sont demeurés à ce jour sans commentaire.

### **Entente de services avec les Habitations Panet Inc.**

Au moment d'écrire ces lignes, la Coopérative et les Habitations Panet Inc. ont comparu devant un Tribunal de la Cour du Québec les 1<sup>er</sup>, 2 et 3 octobre dernier. La Coopérative est en demande sur deux points:

- 1- Des services rendus aux résidents des Habitations Panet Inc, entre juillet et octobre 2004, et non payés pour une somme de 14 461,60 \$ plus intérêts. Au moyen d'une demande reconventionnelle, Habitations Panet Inc. réclame 35 000 \$ prétextant une promesse de don, plus 10 000 \$ en dommages pour troubles et inconvénients. Or la coopérative ne peut pas faire de don. Il s'agit plutôt d'un investissement conditionnel à l'obtention de 5800 heures de service.
- 2- Dans une autre affaire, la coopérative demande l'annulation d'une convention lui conférant l'exclusivité des services admissibles au programme d'exonération financière à l'aide domestique de même que tous les autres services supplémentaires. En échange de cette exclusivité, la coopérative a déjà versé un montant de 25 000 \$ selon sa politique d'investissement.

Or, depuis la signature d'un protocole, le 23 janvier 2006, aucune heure de service n'a été attribuée sous diverses prétentions. La coopérative a réclamé cette somme le 19 mai 2006 par une mise en demeure. C'est pourquoi, elle a entrepris des procédures légales pour récupérer les sommes d'argent concernant les services impayés et l'investissement de 25 000 \$.

Une conférence de règlement à l'amiable tenue le 23 mai dernier devant un juge de la Cour du Québec n'a donné aucun résultat. Aujourd'hui, nous sommes en attente d'un jugement du Tribunal au plus tard au début de l'année 2009.

## **Normes du Travail.**

La Coopérative a comparu à plusieurs reprises devant un commissaire aux Normes du Travail dans un dossier prétextant un congédiement illégal. Les parties en cause en sont rendues aux plaidoyers des procureurs et nous devrions en connaître l'issue au cours de l'année 2009, puisque la dernière audition est prévue pour le 5 décembre prochain.

Ces dossiers ouverts depuis plusieurs années ont été des préoccupations constantes tant par les rencontres, les discussions, les travaux de recherche et autres, sans compter les sommes d'argent déjà investis. Nous n'avions pas le choix de le faire car nos prétentions étaient justifiées pour la sauvegarde de nos droits, en particulier nos droits de gérance. Il a donc fallu recourir à des expertises légales pour faire valoir ces droits.

Le conseil d'administration anticipe l'année 2008-2009 comme une année de redressement sur tous les plans. La gestion des ressources financières, la planification des ressources humaines et la qualité des services aux membres devront faire l'objet d'un suivi très serré auprès du personnel et des membres tout en faisant valoir les prérogatives et les obligations de part et d'autre dans un véritable esprit de confiance et de partenariat. Pour cela, il faudra que tous, membres et employés, prennent connaissance des enjeux et comprennent que la coopérative est un bien commun qui nous appartient à tous et que nous devons nous impliquer et y participer dans le respect des rôles de toutes les instances qui la composent. C'est le défi qui nous attend si l'on veut retrouver la rentabilité que nous avons connue.

Avant de terminer ce rapport très succinct, j'en conviens, je tiens à souligner le travail soutenu de notre personnel cadre. Ces personnes déploient des efforts inouïs, ne comptant pas les heures pour donner satisfaction. Très souvent, ce ne sont pas des compliments qu'on leur adresse mais plutôt des récriminations dans la gestion des dossiers. Je remercie également les autres membres du personnel administratif qui font preuve d'une excellente collaboration. Je tiens également à signaler le dévouement et l'engagement de chacun des administrateurs de la coopérative. Ils font preuve d'un bénévolat remarquable. Malgré la situation difficile, ils demeurent fidèles et tenaces pour redonner à notre organisation la capacité de se développer et de réussir sa mission.

Je m'adresse particulièrement à toute notre équipe de préposés à domicile. Je fais appel à leur professionnalisme pour qu'ils démontrent leur engagement indispensable au développement de notre coopérative. Ils sont des acteurs essentiels. Nous avons confiance que, malgré les divergences, ils maintiennent une qualité de travail qui aura pour effet de rebâtir la renommée de notre coopérative. Je leur dis que plus vite nous retrouverons la rentabilité, plus vite l'organisation sera en mesure d'améliorer les conditions de travail dans un climat harmonieux et de respect mutuel. Au nom de tous nos membres, merci pour votre travail.

Enfin, à tous nos membres et à tous nos clients, vous aurez compris que le maintien de notre coopérative passe par l'utilisation des services offerts. Présentement, seulement la moitié de nos membres font affaire avec leur coopérative. Pourtant les besoins sont nombreux. La coopération, élément essentiel pour se donner des services, est le moyen indéniable. Plus il y aura d'heures facturables, plus nous serons en mesure de répondre aux besoins à des coûts raisonnables. Notre coopérative a remporté plusieurs mentions d'honneur dans le passé, voilà une preuve de nos succès antérieurs. C'est ensemble que nous pourrons surmonter les difficultés et répondre aux enjeux majeurs qui nous attendent.

Pour le conseil d'administration  
Jean-Pierre Després, président

# Mot de la directrice générale

*«Pour accomplir de belles choses, nous devons non seulement agir, mais aussi rêver, non seulement dresser des plans, mais aussi croire.» Anatole France*

Le conseil d'administration, accompagné par la direction de la coopérative a entrepris une tournée de consultation des membres, usagers et des employés en décembre dernier. Ce fut une expérience riche et nourrissante. Cette activité nous a permis un rapprochement avec nos membres et notre personnel. En vous écoutant, nous sommes revenus à la source même de notre entreprise : **une coopérative**. L'organisation vous appartient en tant que membres. Il est de votre responsabilité de nous partager vos besoins, vos commentaires et votre vision du développement de votre coopérative. Ensemble, nous sommes plus fort et pourrons développer des outils stratégiques nous permettant d'assurer l'avenir de votre entreprise.

Nul doute que la meilleure façon d'assurer notre avenir est de le créer. Chacun d'entre nous, dirigeants, membres du personnel administratif et à domicile et vous membres, devront nous sentir interpellé par le développement de notre coopérative. La prochaine année sera sous le signe d'un redressement financier important. Lors de notre grande tournée de consultation, vous avez été nombreux à nous partager des idées et des moyens innovateurs pour faire face à cette réalité. Ceux-ci seront considérés.

Si le succès dépend en grande partie des habiletés des dirigeants, force est d'admettre que le personnel y joue un rôle clé. Nous devons renouveler notre contrat social et d'engagement mutuel face à notre coopérative. Cette relation de bonne entente se doit être un terreau fertile à l'amélioration de la qualité des services et du bien-être de tous. Cela est indispensable afin d'assurer l'appartenance des membres à leur coopérative. Ainsi, nous aurons les ingrédients importants pour assurer le développement de notre entreprise. Vous serez invité, vous aussi, chers membres, à promouvoir davantage et à utiliser les services de la coopérative. Notre réussite dépend de la volonté de chacun d'entre nous à croire en notre succès.

Pour nous guider sur cette voie, nous sommes privilégiés d'avoir comme administrateurs au sein de notre conseil d'administration, des hommes et des femmes empreints de grandes valeurs et d'un engagement sans borne. Je désire souligner la grande transparence et le visage humain qui anime notre président, Monsieur Jean-Pierre Després. MERCI pour votre engagement et votre grande disponibilité.

L'excellence s'exprime à travers les rêves, l'émotion et la passion des gens. Dans notre élan vers la réussite, nous devons mobiliser le personnel en leur communiquant le goût d'être les meilleurs dans leur domaine. Cette énergie tous et chacun devra la transmettre au quotidien. Soyez assuré de la volonté des dirigeants de la coopérative à reconnaître vos efforts et à favoriser un climat de travail harmonieux.

À tout le personnel administratif et à domicile, je vous invite à unir nos forces pour établir une paix sociale et regagner nos lettres de noblesse. Vous faites partie des solutions. Nous devons travailler ensemble pour assurer le succès de notre coopérative. Et vous chers membres, merci pour votre fidélité.

Louise Soucy  
Directrice générale

---

## RÉPARTITION DES MUNICIPALITÉS PAR SECTEUR DÉSSERVIS

### SECTEUR LITTORAL

Montmagny  
Cap-St-Ignace  
St-Pierre  
St-François  
Berthier-sur-Mer  
Ile-aux-Grues

### SECTEUR APPALACHES

Ste-Lucie-de-Beauregard  
Lac-Frontière  
St-Just-de-Bretenières  
St-Fabien-de-Panet

### SECTEUR CENTRE

Notre-Dame-du-Rosaire  
Ste-Euphémie  
St-Paul-de-Montminy  
Ste-Apolline-de-Patton

---

## *CONSEIL D'ADMINISTRATION 2007-2008*

Pour mener à terme le mandat qui leur a été confié, les administrateurs ont tenu onze (11) réunions du conseil d'administration et trois (3) du comité de ressources humaines.

### *Conseil d'administration 2007-2008*

FONCTION	NOM	MUNICIPALITÉ	SECTEUR
Président	Jean-Pierre Després	Notre-Dame-du-Rosaire	Centre
Vice-président	Gaston Caron	Montmagny	Littoral
Secrétaire	Léontine Weemeas	Montmagny	Littoral***
Administrateur	Jérôme Théberge	Montmagny	Littoral
Administrateur	Jean Lachance (vacant)	Montmagny	Littoral
Administrateur	Marius Brisson	St-Fabien-de-Panet	Appalaches
Administratrice	Thérèse R. Auclair	Lac-Frontière	Appalaches***

(\*\*\*) Dirigeants sortant de charge, mais rééligibles

## *LES SOUS-COMITÉS*

### *Comité des ressources humaines*

Louise Soucy, siège d'office  
Jean-Pierre Després, siège d'office  
Léontine Weemeas  
Gaston Caron

### *Comité de la qualité des services*

Louise Soucy, siège d'office  
Jean-Pierre Després, siège d'office  
Thérèse R. Auclair

## *Préposés au service*

La mission de la coopérative se concrétise par le travail et les efforts déployés par nos préposés. Au 30 juin 2008, la coopérative avait à son emploi 83 préposés au service.

<b>Employés</b>	<b>Au 30 juin 2008</b>	<b>Au 30 juin 2007</b>
Nombre d'employés	83	80
Moyenne d'âge des employés	51 ans	51 ans

## *Profil de la clientèle au 30 juin 2008*

<b>CLIENTÈLE</b>	<b>Au 30 juin 2008</b>	<b>Au 30 juin 2007</b>
Nombre de membres	1022 membres	990 membres
Moyenne d'âge des membres	69 ans	68 ans
Nombre d'heures de services/année	91 000 heures	102 000 heures
Moyenne d'heures/semaine par client	3.17 heures	3.25 heures

### **AU 30 JUIN 2008, LA GESTION ET LES SUIVIS ADMINISTRATIFS ONT ÉTÉ ASSURÉS PAR LES MEMBRES DU PERSONNEL SUIVANT :**

Louise Soucy	Directrice générale et directrice du service aux membres (par interim)
David Berthiaume	Contrôleur financier
Francien Normand	Directrice du service aux membres et des ressources humaines (poste vacant)
Marie-Claude Tardif	Conseillère en ressources humaines (poste vacant)
Sophie Mercier	Secrétaire à la direction et commis comptable
Nancy Vallières	Agente à l'affectation
Marie-Josée Bernard	Secrétaire réceptionniste par intérim
Valérie Guay	Préposée senior
Adrienne Robert	Préposée senior (poste aboli)
Jennifer Tremblay	Secrétaire réceptionniste (contractuel)
Karine Bernier	Secrétaire réceptionniste (contractuel)